(ग) यदि हां, तो सरकार की इस पर क्या प्रतिक्रिया है; और

(घ) पर्यटक आकर्षणों का पूरा उपयोग करने हेतु क्या प्रयास किए गए है?

**नागर विमानन और पर्यटन मंत्री (श्री गुलाम नबी आज़ाद):** (क) जी, हां।

(ख) से (घ) पर्यटन विभाग द्वारा देश में पर्यटक आगमनों में वृद्धि करने की दृष्टि से सभी पर्यटक स्थलों का पता लगाने हेतु राज्य सरकारों और यात्रा उद्योग के विभिन्न घटकों के सहयोग से विभिन्न प्रयास किए जा रहे हैं। पर्यटक स्थलों का पर्यटन विभाग के विदेश स्थित पर्यटक कार्यालयों के माध्यम से व्यापार बाजारों व नए घटकों का अभिनिर्धारण करके तथा प्रमुख यात्रा अभिकरणों और यात्रा प्रचालकों के साथ गहन रूप से कार्य करके भी संबंर्धन किया जाता है। सिंगापुर और मलेशिया जैसे छोटे-छोटे देशों में हमारे देश जैसे अधारभूत अवरोधक नहीं है।

## शिकायतों की मानिटरिंग

*743. **श्री नागमणि:**
**श्री कनकासिंह मोहन सिंह मंगरोला:**

क्या **प्रधान मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या यह सच है कि लोक शिकायत विभाग में प्राप्त शिकायतों की सही तरह से मानिटरिंग नहीं की जाती है जिसके कारण इस विभाग के उद्देश्य प्राप्त नहीं हो रहे हैं;

(ख) गत तीन वर्षों के दौरान इस विभाग द्वारा वर्ष-वार कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं; और

(ग) इस विभाग द्वारा अपने स्तर पर क्या-क्या कार्यवाही की गई है?

**कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्रीमती मारग्रेट आल्वा):** (क) लोक शिकायतों से संबंधित मामलों के लिये एक "नोडल एजेन्सी" के रूप में प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के प्रमुख कार्य, लोक शिकायतों के निवारण हेतु नीति संबंधी मार्ग-दर्शी सिद्धान्त निर्धारित करना और उनसे सम्बद्ध मसलों का समन्वय करना है। इन कार्यों के अनुसरण में, विभाग ने लोक शिकायतों पर तुरन्त कार्रवाई करने के लिये केन्द्रीय सरकार के कार्यालयों में लोक शिकायत निवारण तंत्र का संस्थागत ढांचा और अपनाई जाने वाली प्रक्रिया तैयार करने के बारे में समय-समय पर व्यापक मार्ग-दर्शी सिद्धान्त जारी किये है।

इस बात पर विचार करते हुए कि अधिकांश शिकायतें क्षेत्रीय स्तर पर उत्पन्न होती है, इसलिये उनका वास्तविक निवारण अनिवार्य रूप से स्थानीय स्तर पर कार्यरत ऐसी एजेंन्सियों द्वारा ही किया जाना होता है जो उनके कार्य-कलापों से संबंधित क्षेत्र से सम्बद्ध शिकायतों की प्रक्रियाओं और विषय-वस्तु से अवगत होती हैं। तदनुसार प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग में प्राप्त हुई शिकायतों की छानबीन की जाती है और उनके निपटान हेतु उन्हें संबंधित मंत्रालयों/विभागों/कार्यालयों को भेजा जाता है। लोक शिकायत निदेशालय (मंत्रिमण्डल सचिवालय) के अधिकार-क्षेत्र के अंतर्गत आने वाले मंत्रालयों/विभागों/कार्यालयों से संबंधित मामलों अथवा पेंशन/सेवा संबंधी मामलों, अनुकम्पा के आधार पर रोजगार से संबंधित अनुरोधों, वैयक्तिक विवादों तथा अदालतों आदि में लंबित पड़े मामलों, जिन्हें लोक शिकायतें नहीं माना जाता, को समुचित कार्रवाई हेतु संबंधित मंत्रालयों/विभागों/संगठनों को स्थानान्तरित कर दिया जाता है।

लोक शिकायतों के निपटान की मानीटरिंग करने के लिये मंत्रालयों/विभागों के लोक शिकायत निदेशकों को सलाह दी गई है कि वे ऐसी शिकायतों की प्रत्येक तिमाही समीक्षा करें और उनके निवारण के लिये कार्रवाई करें। प्रशासनकि सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा प्रगति की समीक्षा करने के लिये चुने हुए मंत्रालयों/विभागों के निदेशकों के साथ बैठकें भी की जाती हैं। विभाग जब तक संबंधित शिकायत याचिका का निपटान नहीं हो जाता, संबंधित मामले के निपटान की मानीटरिंग करने हेतु प्राप्त हुई शिकायतों का कुछ प्रतिशत भी चुनता है। हाल ही में प्रमुख शिकायत बाहुल्यता वाले मंत्रालयों/विभागों (लोक शिकायत निदेशालय (मंत्रिमण्डल सचिवालय), के क्षेत्राधिकार में आने वालों को छोड़कर) को स्थानान्तरित की गई शिकायतों की मानीटरिंग तिमाही प्रगति रिपोर्टों के जरिए शुरू की गई है।

(ख) और (ग) प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग में पिछले तीन वर्षों (अर्थात 1993, 1994 और 1995) के दौरान क्रमशः 4377, 8152 और 4432 लोक शिकायतें प्राप्त हुई। इन शिकायतों के संबंध में ऊपर बताये अनुसार कार्रवाई की गई।